

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek yang sangat berperan penting bagi organisasi. Di era globalisasi pada saat ini, selain dari sumber daya alam dan modal, Manusia atau karyawan lah yang menjadi ujung tombak atau aspek yang menggerakkan semua faktor produksi di dalam perusahaan. Karena dari semua faktor produksi, para karyawan lah yang berperan paling penting sebagai otak penggerak di suatu organisasi. Oleh Karena itu, pengelolaan baik harus dilakukan oleh organisasi apabila ingin memiliki organisasi yang berjalan baik dan produktif.

Pentingnya peran karyawan dalam keberhasilan perusahaan membuat perusahaan harus mampu mewujudkan segala kebutuhan karyawan, baik finansial maupun non finansial. Karena kebutuhan karyawan yang terpenuhi merupakan salah satu perangsang untuk peningkatan kinerja karyawan. Sehingga kinerja karyawan menjadi indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh karyawan itu sendiri dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya sebagai bentuk dukungan untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, masalah

utama yang ada dalam manajemen sumber daya manusia yang menjadi perhatian perusahaan adalah kinerja karyawan.

Kinerja karyawan dianggap penting bagi perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan itu sendiri. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tetapi berhubungan dengan kemampuan dan motivasi kerja. oleh karena itu, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kinerja yakni faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) (Mangkunegara, A., 2006: 13)..

Kemampuan adalah faktor penting dari kinerja karyawan dikarenakan kemampuan merupakan kapasitas individu untuk mengerjakan tugas dalam suatu pekerjaan. Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari pengetahuan dan keterampilan (Mangkunegara, 2002). Artinya, seorang karyawan dengan pengetahuan dan keterampilan yang baik maka kinerja yang dihasilkanpun akan baik, sebaliknya bila seseorang karyawan kurang atau tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam satu tugas yang diberikan maka kinerja yang di hasailkanpun tidak akan memuaskan dan karyawan tersebut tidak dapat bersaing dengan pekerja lain. Sehingga kemampuan memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja karyawan di suatu perusahaan. Selain faktor kemampuan, Motivasi juga merupakan komponen ketercapaian kinerja karyawan di perusahaan.

Motivasi merupakan faktor pendorong kinerja karyawan., motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang

individu untuk mencapai tujuannya. Motivasi merupakan faktor psikologis yang menunjukkan minat individu terhadap pekerjaan, rasa puas dan ikut bertanggung jawab terhadap aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan. Perilaku seseorang pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk memperoleh tujuan tertentu. Motivasi merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena dengan motivasi seorang karyawan atau pegawai akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Tanpa adanya motivasi maka seorang karyawan tidak dapat memenuhi tugasnya dengan baik, hasil kerja yang dihasilkanpun tidak akan memuaskan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Luhglatno (2006) menunjukkan bahwa kemampuan dan variabel motivasi memberikan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Irawan B., dkk (2013) yang membuktikan bahwa variabel kemampuan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Kesimpulan tersebut juga ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Husna Amalia D, dkk (2016), dimana motivasi kerja dan kemampuan kerja secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. PLN sebagai perusahaan negara diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem listrik serta melayani semua kelompok konsumen

dengan harga yang sudah ditetapkan. PLN bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek. Hal ini selaras dengan misi yang diemban oleh PLN yaitu menyuplai tenaga listrik ke seluruh penjuru Indonesia, menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham, menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi, menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Dengan di jelaskannya misi tersebut maka karyawan PT. PLN Area pelayanan dan jaringan ambon dituntut untuk memiliki kinerja yang baik, memiliki kemampuan kerja dan motivasi kerja yang tinggi, sebab karyawan bagian pelayanan dan jaringan berperan penting dalam rangka menjaga agar masyarakat bisa mendapatkan suplai listrik dan mengurangi masalah tenaga listrik. Oleh sebab itu kinerja seorang karyawan pada bagian pelayanan dan jaringan sangat penting untuk diperhatikan dalam rangka pelayanan kepada masyarakat. Berikut merupakan data pencapaian kinerja karyawan PT. PLN (persero) area pelayanan dan jaringan ambon pada triwulan III di tahun 2018.

Tabel 1.1
Data pencapaian kinerja karyawan bagian pelayanan dan jaringan pelanggan Triwulan III – Tahun 2018 Area Ambon

No	URAIAN	Target	Realisasi
1.	Gangguan tenaga listrik	0%	19%
2.	Lama gangguan tenaga listrik	1 jam	Rata-rata 3-4 jam
3	Waktu penggantian permintaan ganti token	3 hari kerja	Rata- rata 4-5 hari kerja
4.	Waktu pemasangan permintaan pasang baru tenaga listrik	5 hari kerja	Rata-rata 7-10 hari kerja
5.	Jumlah permintaan pemasangan baru tenaga listrik	35%	27%

Sumber: PT. PLN (Persero) Area Ambon

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa karyawan bagian pelayanan dan jaringan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kurang maksimal yang berdampak pada hasil yang tidak sesuai dengan target yang diberikan perusahaan, dilihat dari masih adanya gangguan tenaga listrik yang disebabkan proses pengecekan dan perawatan jalur tenaga listrik yang belum maksimal sehingga terjadi masalah gangguan, kemudian lama gangguan tenaga listrik lebih dari pada target yang ditetapkan perusahaan dan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas berupa penggantian token dan pemasangan tenaga listrik baru sehingga berdampak pada target jumlah permintaan yang harus diselesaikan dan mengharuskan masyarakat untuk menunggu lama. Hal tersebut menindikasikan kurangnya kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas yang dibebankan, berupa kurangnya ketrampilan keahlian dalam menggunakan peralatan dan fasilitas kerja dan kurang keahlian dalam menyusun program kerja yang membuat terhambatnya proses penyelesaian pekerjaan. Selain itu dilihat dari tabel 1.1 di atas terindikasi kurangnya motivasi kerja karyawan pada bagian pelayanan dan jaringan sehingga menyebabkan lambat proses penyelesaian pekerjaan.

Perusahaan PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang memberikan gaji yang cukup besar kepada setiap karyawan, diberikan insentif kerja persemester dan tunjangan lainnya. PT. PLN (Persero) menerapkan gaya kepemimpinan demokrasi, adanya promosi jabatan, serta memberikan pelatihan/seminar guna meningkatkan kemampuan karyawan dan sebagai bentuk dorongan motivasi agar kinerja yang dihasilkan sesuai

dengan yang diinginkan perusahaan demi mendukung tujuan dari pada perusahaan itu sendiri. Sesuai yang di kemukakan oleh Keith Davis dalam Mangkunegara,(2000:67) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan (ability) dan factor motivasi (motivation). Walaupun demikian, yang terjadi pada PT. PLN (Persero) Area pelayanan dan jaringan Ambon belum sesuai dengan yang di harapkan yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

Dari penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pelayanan dan Jaringan PT. PLN (Persero) Area Cabang Ambon”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi kinerja, motivasi dan kemampuan karyawan bagian pelayanan dan jaringan PT. PLN (Persero) Area Ambon?
2. Apakah kemampuan dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian pelayanan dan jaringan PT. PLN (Persero) Area Ambon?
3. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian pelayanan dan jaringan PT. PLN (Persero) Area Ambon?

C. Tujuan penelitian

Sesuai dengan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kinerja, motivasi dan kemampuan karyawan bagian pelayanan dan jaringan PT. PLN (Persero) Area Ambon?
2. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja karyawan bagian pelayanan dan jaringan PT. PLN (Persero) Area Ambon?
3. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian pelayanan dan jaringan PT. PLN (Persero) Area Ambon?

D. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan permasalahan dalam ruang lingkup pembahasan, maka diperlukan pembatasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu penelitian ini dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Area Ambon, dan responden di ambil adalah seluruh karyawan PT. PLN (Persero) Area Ambon Bagian Pelayanan dan Jaringan.

1. Kinerja mengacu pada pendapat Mangkunegara (2006:9), mengemukakan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketepatan waktu yang diberikan kepadanya dengan indkator kinerja yaitu kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

2. Kemampuan mengacu pada pendapat Mangkunegara, (2002:67).
Kemampuan kerja adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Dengan indikator kemampuan yaitu mengenai pengetahuan dan ketrampilan.
3. Motivasi mengacu pada Teori McClelland, McClelland mengatakan sumber daya manusia secara individu memiliki energy potensial, bagaimana energi dilepaskan dan dikembangkan tergantung pada kekuatan atau dorongan motivasi individu dan situasi serta peluang yang tersedia (Yolanda, D.K., 2016) dan hal ini mengenai dorongan untuk berprestasi (n-Ach), dorongan untuk berkuasa (n-Pow) dan dorongan untuk berafiliasi/bersahabat (n-Aff)

